Sage CRM

7.2

Guía de autoservicio

© Copyright 2013 Sage Technologies Limited, editor de este trabajo. Todos los derechos reservados.

Quedan prohibidos la copia, el fotocopiado, la reproducción, la traducción, la copia en microfilm o cualquier otro tipo de duplicado de esta documentación en su totalidad o parte en cualquier soporte sin el previo consentimiento por escrito de Sage Technologies Limited.

El uso del software descrito en la presente y esta documentación está sujeto al Contrato de licencia de usuario final incluido en el paquete de software o aceptado durante el registro en el sistema.

Sage y el logotipo de Sage son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de The Sage Group PLC. El resto de marcas son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

Contenido

Capítulo 1: Presentación **1-1**

Capítulo 2: Introducción **2-1**

Requisitos previos para las implementaciones de Autoservicio 2-1

Instalación de autoservicio 2-1

Configuración de Self Service 2-1

Capítulo 3: El sitio web de autoservicio **3-1**

Planificación de un sitio Web de autoservicio 3-1

Comprensión de la arquitectura básica de Autoservicio 3-2

Acceso al sitio 3-2

El archivo EWARESS.JS 3-2

Personalización del sitio Web de autoservicio 3-2

Sin el módulo de ampliación 3-2

Ejemplo: Vincular los detalles del problema a la página de resumen de incidencias 3-3

Con el módulo de ampliación 3-4

Capítulo 4: Seguridad de Self Service **4-1**

Nivel de seguridad de la aplicación 4-1

Capítulo 5: Administración de Self Service en Sage CRM **5-1**

Acceso a administración de autoservicio 5-1

Lista de visitantes 5-1

Configuración de autoservicio 5-2

Mantenimiento de visitantes 5-3

Activación de una persona para Autoservicio 5-4

Activación de una empresa para Autoservicio 5-4

Capítulo 6: Funciones de Self Service **6-1**

Inicio de sesión 6-1

Visitantes anónimos 6-1

Boletín 6-2

Visitantes registrados 6-2

Revisión de casos actuales 6-3

Registro de un nuevo caso 6-4

Solicitud de información 6-4

Capítulo 1: Presentación

Esta guía está dirigida a los implementadores de Sage CRM.

Tenga en cuenta que, aunque el documento haga referencia a Sage CRM, CRM o el sistema CRM, puede que los productos regionales utilicen nombres de marca diferentes.

Se asume que tiene:

- Experiencia en implementaciones de Sage CRM.
- Dominio en la personalización de sistemas CRM.
- Conocimientos en bloques CRM, HTML, creación de Active Server Pages (ASP), archivos de inclusión, hojas de estilo en cascada (CSS) y conceptos generales de diseño web.
- Conocimientos de administración de base de datos y conceptos de seguridad.

Capítulo 2: Introducción

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- **Reconocer los requisitos previos a las implementaciones de Self Service**.
- **Instalar autoservicio**.
- **Comprender los requisitos de configuración del autoservicio**.

Requisitos previos para las implementaciones de Autoservicio

Para ejecutar CRM Self Service necesitará:

- Sage CRM instalado en el mismo servidor con una clave de licencia de Self Service válida.
- El mismo software de servidor que para una instalación normal de Sage CRM. Si desea más información, consulte la Guía del administrador del sistema.
- Es posible que necesite el módulo de ampliación, dependiendo del las funcionalidades que necesite en su sitio Web. Para obtener más información, consulte Personalización del sitio Web de autoservicio (página 3-2).

Instalación de autoservicio

Durante la instalación de Sage CRM:

- Se le preguntará si desea instalar una demostración del sitio web de autoservicio de Self Service. Active la casilla de verificación Sitio web de soporte de autoservicio de ejemplo para instalar el sitio y utilizarlo como plantilla para el sitio web de autoservicio de CRM Self Service. Para obtener más información sobre la demostración del sitio web de autoservicio de Self Service, consulte Planificación de un sitio Web de autoservicio (página 3-1).

Si instala CRM Self Service, ocurrirán las siguientes acciones por defecto:

- Se creará una nueva base de datos denominada CRMSelfService, que contiene la tabla Visitantes, una tabla importante para almacenar detalles de visitantes.
- Una nueva opción denominada Autoservicio está disponible en la página de inicio de **Administración** | **Sistema**. Esta opción le permite configurar Sage CRM para Self Service y mantener la información de los visitantes de Self Service.
- Aparecerá una pestaña de autoservicio cuando esté en el contexto Persona y Empresa. Permite activar a personas y empresas de Sage CRM en Self Service y asignar un Identificador de inicio de sesión y una contraseña para acceder a Self Service.

Configuración de Self Service

Una vez haya instalado Self Service, es necesario ejecutar una serie de tareas manualmente antes de que CRM Self Service sea totalmente operativo. Estas tareas incluyen:

- Planificación del sitio web de autoservicio de Self Service.
- Revisión de los problemas de seguridad de Self Service.
- Configuración de los ajustes de administración de Self Service.

Capítulo 3: El sitio web de autoservicio

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- **Planificar el sitio web de autoservicio de Self Service**.
- **Comprender la arquitectura básica de Self Service**.
- **Crear y añadir funciones al sitio web de Self Service**.

Planificación de un sitio Web de autoservicio

Para comenzar a crear un sitio web de Self Service:

1. Prepare las especificaciones de diseño de la apariencia y aspecto del sitio web y las funciones que el cliente necesitará en el sitio web.
2. Revise el sitio web corporativo y determina si puede volver a utilizar páginas web, logotipos y otras imágenes. De esta forma podrá reflejar la apariencia y aspecto del sitio web corporativo en su sitio web de autoservicio.

   El nivel de funciones que puede incluir en su sitio web de autoservicio de Self Service y el tipo de personalización que pueda aplicar dependerá de si dispone del módulo de ampliación. Las funciones disponibles con y sin el módulo de ampliación se explican en Personalización del sitio Web de autoservicio (página 3-2).

3. Es posible que desee utilizar la demostración del sitio web de autoservicio como plantilla para crear su propio sitio web. Ha activado la casilla de verificación Sitio web de soporte de autoservicio de ejemplo durante la instalación de Sage CRM.

   El sitio de demostración se suele crear en: **..\Archivos de programa\Sage\CRM\CRMSelfServiceDemo**

   También está disponible en el servidor web IIS bajo Sitio Web predeterminado.

Nota: Recomendamos que un sistema de producción ejecute la aplicación web Self Service en un sitio web seguro (no el sitio web predeterminado).

Contiene páginas ASP que hacen referencia a bloques CRM, archivos de imágenes y archivos de inclusión (incluyendo el archivo eWaress.js). Estos archivos crean las funciones básicas de Self Service. Necesitará realizar más personalizaciones en función de sus necesidades de implementación.

Nota: Antes de configurar un sitio web de autoservicio, es recomendable que consulte la función Cliente potencial web de Sage CRM. Esta función permite incluir HTML en un sitio web cliente que los usuarios podrán utilizar para crear clientes potenciales en el servidor Sage CRM. Para obtener más información sobre la función Cliente potencial web, consulte el capítulo Cliente potencial web en la Guía del administrador del sistema.

Comprensión de la arquitectura básica de Autoservicio

Antes de personalizar el sitio web de autoservicio de Self Service, debe tener un conocimiento básico de la arquitectura de Self Service.

Acceso al sitio

Los usuarios registrados de Self Service (es decir, personas o empresas registradas en el sistema CRM) pueden iniciar sesión en el sitio web de Self Service, visualizar la información necesaria y ejecutar funciones, como informar de problemas o solicitar información sobre productos. Un identificador en CRM Self Service que proporciona acceso y derechos a los usuarios los autenticará para ejecutar esas funciones.

La información de los visitantes se guarda en la base de datos de Self Service en la tabla Visitantes.

El archivo EWARESS.JS

La aplicación CRM Self Service debería ejecutarse de forma remota desde el servidor de la base de datos de Sage CRM. Por ejemplo, una incidencia de atención al cliente introducida mediante el sistema CRM se puede visualizar en el sitio de autoservicio. Consulte también el capítulo Visión general de seguridad en la *Guía de instalación y actualización*.

El archivo eWaress.js es el componente que responsable de esta funcionalidad. Este archivo funciona de la misma forma que un archivo Sagecrm.js normal, pero es también responsable de establecer el vínculo entre la base de datos de Sage CRM y la base de datos Self Service, además de asegurar que las bases de datos se puedan comunicar entre sí.

Es importante mencionar que todas las páginas ASP de Self Service hacen referencia al archivo eWaress.js (y no a Sagecrm.js). Para obtener más información sobre los archivos Sagecrm.js y eWaress.js, consulte la Ayuda en línea del desarrollador.

Personalización del sitio Web de autoservicio

Las funciones disponibles en el sitio de Self Service y las opciones que pueda personalizar dependen del módulo de ampliación de que disponga.

Nota: El sitio web de Self Service es un conjunto de páginas web basadas en HTML, a las que puede añadir cualquier tipo de campos HTML estándar, por ejemplo, campos de introducción de texto, listas desplegables y botones de opciones. Sin embargo, no podrá añadir campos de Sage CRM específicos, como campos avanzados de selección de búsquedas.

Sin el módulo de ampliación

Sin el módulo de ampliación, sólo podrá personalizar una cantidad limitada de bloques. Puede ser suficiente, dependiendo de sus necesidades de implementación. Puede accederse a los bloques desde:

- **Administración** | **Personalización**| **<Entidad>** | **Listas**

o bien

- **Administración** | **Personalización**| **<Entidad>** | **Pantallas**

Consulte la tabla siguiente para obtener una descripción de los bloques Ventana y Lista que se pueden personalizar sin el módulo de ampliación.

La tabla siguiente describe algunos de los bloques a los que el sitio web de demostración de Self Service hace referencia.

Nombre del bloque	Tipo de bloque	Descripción
sscaselist	Objeto de lista	Muestra una lista de casos para visitantes.
sscaseentry	Objeto de ventana	Permite a los visitantes registrar nuevos casos mediante el sitio web.
ssopportunityentry	Objeto de ventana	Permite a los visitantes crear nuevas oportunidades en Sage CRM mediante el sitio web.

Puede personalizar ventanas y listas en Self Service mediante Administración | Personalización de la forma habitual. Para obtener más información sobre la personalización de ventanas y listas, consulte la Ayuda del administrador.

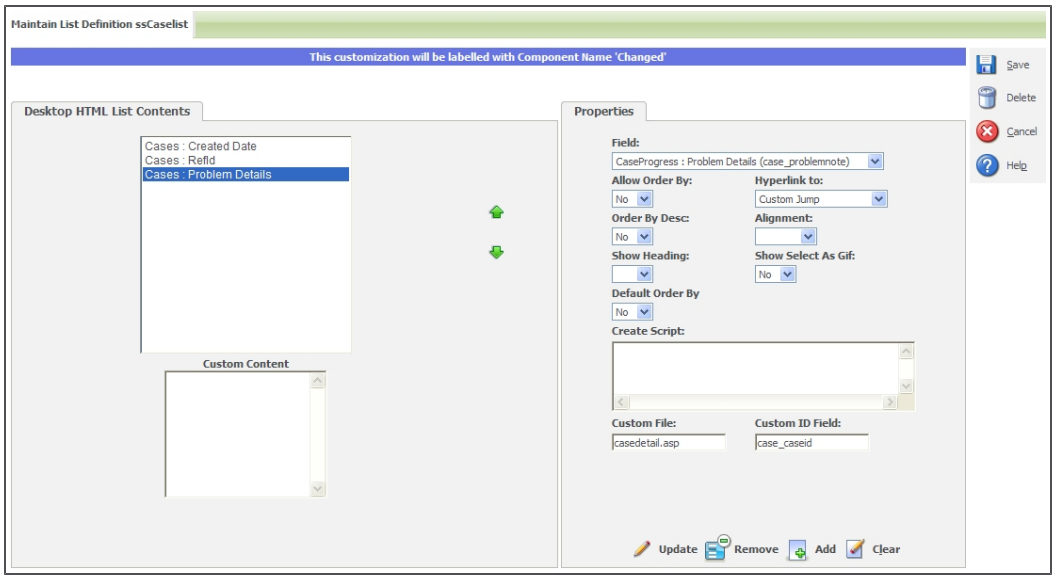
Ejemplo: Vincular los detalles del problema a la página de resumen de incidencias

Puede personalizar la lista de incidencias para que los detalles del problema se vinculen con el resumen de incidencias del sitio Web de autoservicio.

Para ello:

1. Seleccione **Administración** | **Personalización**| **Incidencias** | **Listas** .
2. Haga clic en el hipervínculo **Lista de incidencias**.
3. Seleccione **Incidencias: Detalles del problema** en los contenidos disponibles de la lista HTML de escritorio.
4. Seleccione **CaseProgress : Detalles del problema (case_problemnote)** en el campo Campo.
5. Establezca el Hipervínculo a campo en **Salto personalizado**.
6. Asegúrese de que el campo Campo Personalizado está establecido en **casedetail.asp** y de que el campo ID personalizado está establecido en **case_caseid**.
7. Haga clic en el botón **Actualizar**.
8. Haga clic en **Guardar**.

   Nota: Las opciones **Permitir ordenar por**, **Orden descendente**, y **Ordenación predeterminada** no están permitidas para columnas. Se deben establecer como **No** o dejarlas en blanco.



Personalizar la lista de incidencias

Con el módulo de ampliación

Con el módulo de ampliación, puede utilizar el conjunto completo de bloques CRM para añadir funciones adicionales a su sitio de Self Service.

Hará referencia a los bloques en páginas ASP de la misma forma que Sage CRM estándar. Una diferencia, sin embargo, es que hará referencia al archivo eWaress.js (en lugar que al archivo de inclusión Sagecrm.js) en todas las páginas ASP.

Mediante la interfaz Sage CRM y las páginas ASP, puede crear nuevos bloques de Self Service o utilizar bloques CRM existentes y restringirlos para que muestren menos información. Puede configurar ventanas que sean editables o de sólo lectura, restringiendo las opciones de que dispondrán los diferentes usuarios en una página. Las contraseñas se pueden asignar a personas o a empresas. Si desea más información sobre los bloques CRM, consulte la Ayuda del desarrollador.

Entre las funciones normales que puede añadir al sitio de Self Service, mediante páginas ASP se incluyen:

- Permitir a los visitantes registrar nuevos casos mediante el sitio web.
- Permitir a los usuarios visualizar sus perfiles de visitante y editarlos mediante el sitio web.
- Crear clientes potenciales según la información introducida por los visitantes.
- Ponerse en contacto directamente con los visitantes mediante el departamento de atención al cliente.

Capítulo 4: Seguridad de Self Service

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- **Comprender la seguridad de autoservicio**.

Nivel de seguridad de la aplicación

Sage CRM ofrece diferentes opciones de acceso y seguridad a nivel de la aplicación:

- **Seguridad a nivel del servidor**. CRM admite todos los estándares de seguridad de servidor del sector y existen diferentes métodos disponibles de seguridad del servidor de autoservicio.
- El cifrado **SSL (Secure Sockets Layer)** se puede utilizar para asegurar sesiones de datos con usuarios clientes. Cuando se inicia una sesión SSL, el servidor envía su clave pública al navegador. A cambio, el navegador utiliza esta clave para devolver una clave generada de forma aleatoria al servidor. Como resultado, se produce un intercambio de claves secretas en la sesión. Si IIS utiliza cifrado SSL, Sage CRM lo detecta y cuando el cliente adjunta documentos a un formulario en Sage CRM, los envía mediante sesiones cifradas.
- **Un cortafuegos** se puede utilizar para restringir accesos no autorizados a la base de datos. Los cortafuegos se suelen utilizar para proporcionar acceso seguro a Internet y, al mismo tiempo, separar un servidor web de una empresa de su intranet. Existen diferentes tipos de cortafuegos disponibles, entre los que se incluyen filtrado de paquetes, servidor proxy, NAT (traducción de dirección de red, del inglés network address translation) y cortafuegos que cumplen con normativas de tecnologías de inspección.

CRM Self Service se puede ejecutar detrás de un cortafuegos para proteger al servidor de ataques dañinos y para permitir únicamente determinados tipos de interacciones. El servidor CRM Self Service se puede separar físicamente del servidor Sage CRM e instalar un cortafuegos alrededor del servidor Sage CRM.

- **Seguridad a nivel de la base de datos**. Los usuarios del autoservicio de CRM no disponen de acceso directo a la base de datos. Las páginas de CRM Self Service que abre el usuario envían solicitudes mediante IIS a las DLL de eWare para acceder a la base de datos.
- **Seguridad de red**. CRM admite todos los protocolos de cifrado de red estándar.

Capítulo 5: Administración de Self Service en Sage CRM

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- **Acceso a la administración de autoservicio**.
- **Trabajar con la lista Visitantes**.
- **Trabajar con la pestaña Configuración de autoservicio**.
- **Trabajar con la pestaña Mantenimiento de visitantes**.
- **Activar personas para Autoservicio**.
- **Activar empresas para Autoservicio**.

Acceso a administración de autoservicio

Se puede acceder al área de administración de autoservicio en CRM desde **Administración** | **Sistema** | **Autoservicio** y contiene tres pestañas.

- Lista de visitantes (página 5-1). Esta pestaña le permite ver una lista de visitantes registrados y anónimos así como ver y modificar perfiles de visitantes.
- Configuración de autoservicio (página 5-2). Esta pestaña se utiliza para especificar ajustes de conexión a la base de datos.
- Mantenimiento de visitantes (página 5-3). Esta pestaña le permite gestionar su lista de visitantes asegurándose de que no crece en exceso o se hace imposible de administrar.

Lista de visitantes

La página Lista de visitantes permite:

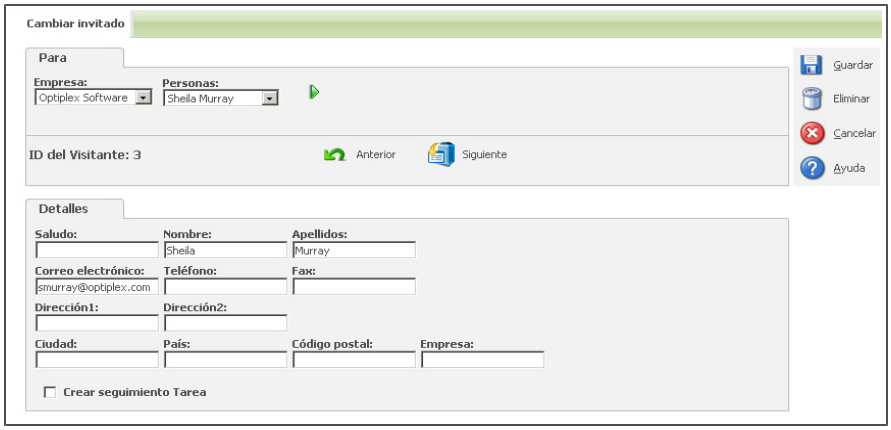
- Ver una lista de los visitantes al sitio web de Self Service.

Vista de la página Lista de visitantes con todos los visitantes

- Buscar visitantes por su apellido.

Vista de la página Lista de visitantes mostrando un resultado de búsqueda

- Puede visualizar y editar detalles del visitante haciendo clic en los hipervínculos Apellidos o Nombre. Si selecciona el hipervínculo Persona, se abrirá la página Resumen de persona.



Página Editar visitante

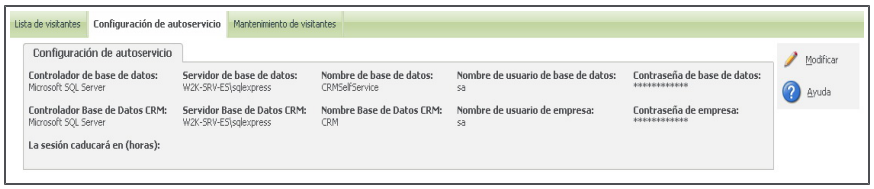
- Podrá visualizar y editar los perfiles del visitante. El tipo de información que se muestre dependerá de la implementación de que disponga.

Configuración de autoservicio

Los campos de la pestaña Configuración de Self Service se definen por defecto cuando instala Self Service, aunque es posible que necesite modificarlos si cambia la configuración de Sage CRM o de la base de datos de Self Service.

Para ver la zona de administración de Self Service en Sage CRM:

1. Seleccione **Administración** | **Sistema**| **Autoservicio**.
2. Seleccione la pestaña **Configuración de autoservicio**. Se abrirá la página de configuración de Self Service.



Página de configuración de Self Service

3. Haga clic en el botón **Modificar**.
4. Introduzca los cambios necesarios y pulse el botón **Guardar**.

La tabla siguiente explica los campos estándar de la página de configuración de Self Service.

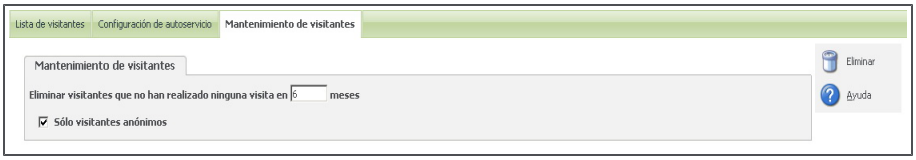
Campo	Descripción
Controlador de base de datos	El tipo de controlador que utiliza la base de datos de Self Service.
Servidor de la base de datos	El nombre del servidor que utiliza la base de datos de Self Service.
Nombre de base de datos	El nombre de la base de datos de Self Service.
Nombre de usuario de base de datos	El identificador del usuario que se utilizará para conectarse a la base de datos de Self Service.
Contraseña de la base de datos	La contraseña del usuario que se utilizará para conectarse a la base de datos de Self Service.
Controlador de base de datos de la empresa	El tipo de controlador que utiliza la base de datos de Sage CRM.
Servidor de la base de datos de la empresa	El nombre del servidor que utiliza la base de datos de Sage CRM.
Nombre de base de datos de la empresa	El nombre de la base de datos de Sage CRM.
Nombre del usuario de la empresa	El identificador del usuario que se utilizará para conectarse a la base de datos de Sage CRM.
Contraseña de la empresa	La contraseña del usuario que se utilizará para conectarse a la base de datos de Sage CRM.
La sesión caduca en (horas)	Duración de la sesión de Self Service hasta que el usuario cierra la sesión.

Mantenimiento de visitantes

Supongamos que desea eliminar todos los visitantes que no han visitado su sitio Web en los últimos seis meses de la lista de visitantes.

Para eliminar visitantes de la lista Visitantes:

1. Seleccione la pestaña Mantenimiento de visitantes.
2. Introduzca 6 en el campo Eliminar visitantes.



Página Mantenimiento de visitantes

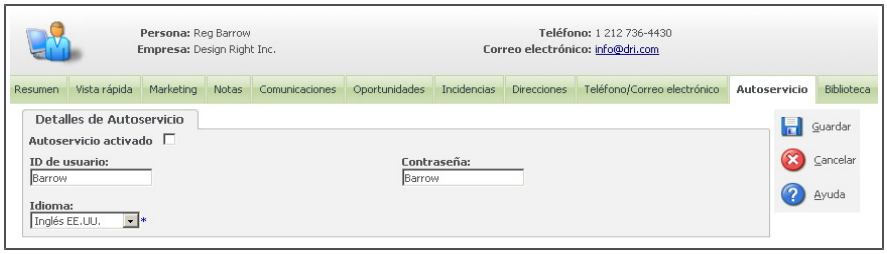
3. Haga clic en el botón Eliminar. Se le preguntará si está seguro de querer continuar con el procedimiento de eliminación.

4. Haga clic en el botón Confirmar eliminación. Los visitantes que no hayan iniciado sesión en el sistema en los últimos seis meses se eliminarán de la lista de visitantes.

Activación de una persona para Autoservicio

Para activar una persona en Self Service:

1. Encuentre la persona que desea activar y haga clic en el hipervínculo de su nombre para abrir la página Resumen de persona.
2. Seleccione la pestaña **Autoservicio**. Se abrirá la página Autoservicio.



Página Autoservicio antes de activar al usuario

3. Active la casilla de verificación Autoservicio activado. Puede cambiar el identificador de inicio de sesión y la contraseña de una persona, introduciendo los nuevos valores en los campos Identificador de inicio de sesión y Contraseña.
4. Haga clic en el botón **Guardar**. Se ha activado la persona en Self Service.
5. La próxima vez que seleccione la pestaña Autoservicio de esa persona, aparecerán los detalles de Self Service y Persona.

Página Autoservicio después de activar el usuario

Activación de una empresa para Autoservicio

También puede activar empresas para Autoservicio. Este proceso se realiza de la misma forma que el proceso de **activación de personas**, salvo que se hace en el contexto Empresa.

Nota: Si deshabilita Self Service en una empresa, todas las personas relacionadas con dicha empresa que anteriormente tenían habilitado Self Service dejarán de tenerlo.

Capítulo 6: Funciones de Self Service

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- **Iniciar sesión en Autoservicio**.
- **Debatir con visitantes anónimos**.
- **Acceder a la zona de Boletín**.
- **Debatir con visitantes registrados**.
- **Revisar casos actuales**.
- **Registrar casos nuevos**.
- **Solicitar información acerca de productos**.

Inicio de sesión

El sitio web de Self Service se ha diseñado para una empresa denominada Panoply Technologies, un proveedor de software de Internet y aplicaciones inalámbricas con sede en Dublín.

En la mayoría de ejemplos en esta guía, se asume que usted es visitante al sitio web de autoservicio de Panoply.

Para iniciar sesión en el sitio web de autoservicio:

- Introduzca la dirección de autoservicio en su navegador web. Una URL de autoservicio típica tendrá la siguiente apariencia, dependiendo de dónde esté instalado el sitio web: **http://localhost/CRMselfservicedemo/**. Se abrirá la página de inicio de Self Service.

Visitantes anónimos

Los visitantes anónimos son visitantes no registrados como usuarios de CRM Self Service y que, por lo tanto, no tienen un identificador de inicio de sesión o una contraseña para acceder a ciertas zonas del sitio de autoservicio. El sitio de demostración muestra las funcionalidades que se pueden diseñar de forma específica para usuarios anónimos.

Los usuarios anónimos pueden obtener acceso a ciertas zonas del sitio web. Pueden navegar hasta esas zonas con sólo hacer clic en los vínculos adecuados. Los usuarios anónimos pueden acceder a las siguientes zonas del sitio web de Panoply:

- **Acerca de nosotros**: una página de información.
- **Servicios**: una página de información.
- **Soporte**: Los usuarios anónimos sólo pueden acceder más allá de las páginas de inicio de sesión de soporte, pero como no son usuarios registrados, no pueden acceder al área de soporte.
- **Boletín**: Una página con funciones específicas de Self Service.
- **Contacto**: Una página de información.
- **Inicio**: La página inicial.

Boletín

La zona de Boletín del sitio web de Panoply se puede diseñar específicamente para usuarios anónimos de la misma forma en la que se ha diseñado el sitio web de demostración.

Para acceder a la zona de Boletín del sitio:

1. Haga clic en la pestaña Boletín. Aparecerá el formulario de introducción de datos de Boletín.

Formulario de introducción de datos de Boletín

2. Cumplimente los campos del formulario de introducción de datos.
3. Haga clic en el botón Guardar. Al guardar, la información que introduce el visitante se registra como cliente potencial en Sage CRM. Desde aquí, el cliente potencial se puede asignar a un usuario de Sage CRM, el visitante se puede convertir en una persona en Sage CRM y el cliente potencial se puede llegar a convertir en una oportunidad.

Página Resumen de Clientes Potenciales

Visitantes registrados

Los visitantes registrados ya deben existir como personas o empresas en Sage CRM y se deben activar para Self Service y se les asigna un identificador de inicio de sesión y una contraseña de Self Service.

El sitio web de Panoply consta de las siguientes zonas:

- **Acerca de nosotros**: una página de información.
- **Servicios**: una página de información.
- **Asistencia**: Una página donde se pueden revisar los casos existentes.
- **Boletín**: Una página con funciones específicas de Self Service.
- **Contacto**: Una página de información.
- **Inicio**: La página inicial.

En el sitio web de Panoply, los visitantes registrados pueden:

- Revisar sus casos actuales.
- Registrar un nuevo caso
- Solicitar información de producto.

Revisión de casos actuales

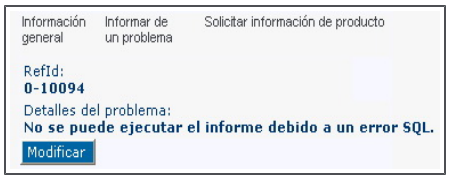
Para acceder a la zona de Soporte del sitio:

1. Abra el sitio web de Self Service y haga clic en la pestaña **Soporte**. Se abrirá la página de inicio de Soporte.
2. Introduzca su nombre de usuario y contraseña y haga clic en el botón de **Inicio de sesión**. Aparecerá un mensaje informándole que ha iniciado sesión correctamente. Aparecerá una lista de sus incidencias de soporte al cliente más recientes. En este ejemplo, el cliente tiene dos incidencias. Los casos cerrados son de sólo lectura y sólo puede acceder a los casos abiertos y modificar algunos detalles.

Panopoly Technologies
ACERCA DE NOSOTROS SERVICIOS SOPORTE BOLETÍN CONTACTO
Soporte
ACERCA DE NOSOTROS
SERVICIOS
SOPORTE
BOLETÍN
CONTACTO
Bienvenido al soporte de Panoply Technologies. En este momento está registrado como Reg Barrow.
Información general
Informar de un problema
Solicitar información de producto
Bienvenido al soporte de Panoply Technologies. En este momento está registrado como Reg Barrow.
Fecha de creación
ID de ref.
Detalles del problema
Hoy 15:04
0-10094
No se puede ejecutar el informe debido a un error SQL.
Hoy 15:05
0-10095
Si dos usuarios intentan ejecutar el mismo informe al mismo tiempo, tendremos una infracción de acceso.

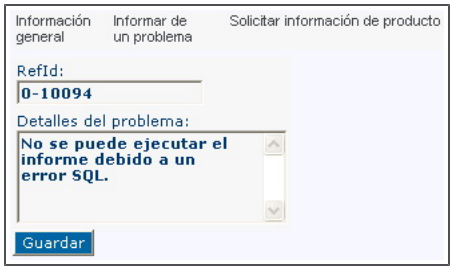
Lista de incidencias de atención al cliente y oportunidades

3. Haga clic en la fecha de creación de la incidencia para editarla.



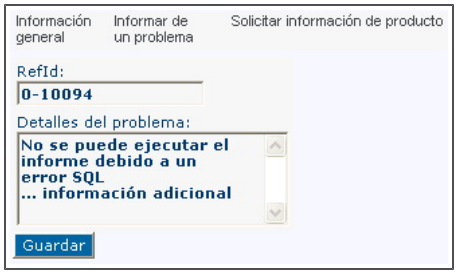
Detalles del problema

4. Haga clic en el botón **Modificar**. El formulario de Detalles del problema se abrirá en modo de edición.



Detalles del problema en modo de edición

5. Añada más información o modifique los detalles actuales y haga clic en el botón **Guardar**.



Detalles del problema modificados

Los detalles del caso se modificarán en el sitio web de Self Service y los cambios se reflejarán inmediatamente en Sage CRM.

Registro de un nuevo caso

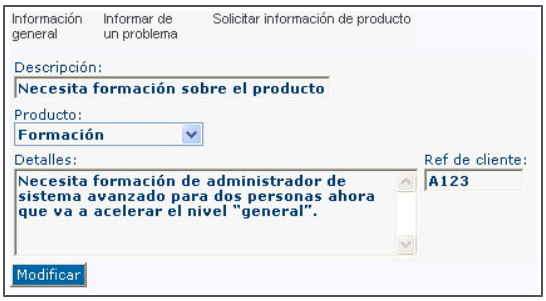
Para registrar un nuevo caso cuando ya ha iniciado sesión en la zona de Soporte:

1. Seleccione el hipervínculo **Informar de un problema**. Aparecerá el formulario Informar de un problema. Se asigna un identificador de referencia predeterminado al caso.
2. Introduzca los detalles del problema y haga clic en el botón **Guardar**. El nuevo caso se registrará

Solicitud de información

Para solicitar información acerca de un producto específico mientras está registrado en la zona de Soporte:

1. Seleccione el hipervínculo **Solicitar información de producto**. Aparecerá el formulario de introducción de solicitud de información.
2. Cumplimente los campos **Descripción**, **Detalles** y **Ref cliente** y seleccione un producto de la lista.



Formulario de introducción de datos de solicitud de información

3. Haga clic en el botón **Guardar**. La solicitud de información se enviará a Sage CRM, que creará una nueva oportunidad. La oportunidad se puede asignar a un usuario de Sage CRM y la solicitud de información relacionada.

Código de la versión del documento de CRM: IMP-SEL-ESP-720-1.0